

ABSTRAK

Industri perbankan saat ini semakin kompetitif, oleh karena itu sangat dibutuhkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah sehingga kelangsungan sektor keuangan oleh lembaga perbankan dapat tetap berjalan. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di Bank Jateng Kantor Cabang Utama Semarang terdapat permasalahan dalam hal pelayanan nasabah terkait dengan emosi karyawan. *Emotional labor* merupakan suatu kondisi dimana pekerja mampu mengekspresikan emosi sehingga memenuhi standar yang diharapkan secara organisasional ketika terlibat interaksi dengan rekan kerja maupun pelanggan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor individu yang mempengaruhi *emotional labor* yaitu *positive affect* dan *negative affect* serta faktor organisasi yaitu *organizational justice* dan *supervisor support* mempengaruhi *emotional labor* karyawan berdasarkan teori *Conservation of Resources*. Konsep penelitian mengacu pada konsep penelitian dari Totterdell dan Holman (2003), yang mengembangkan konseptual model *emotional labor* dari Grandey (2000). Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh 71 karyawan *front-office* dan *back-office* Bank Jateng Kantor Cabang Utama Semarang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menemukan bahwa *positive affect* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *surface acting* dan *deep acting*. Hasil penelitian juga menemukan bahwa *positive affect* merupakan variabel eksogen yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap *surface acting* dan *deep acting*.

Kata Kunci: *Emotional labor, Positive Affect, Negative Affect, Organizational Justice, Supervisor Support, Job Burnout, Emotion Expression, Karyawan Perbankan*